

《预约停车服务规范》编制说明

一、任务来源

为加强全省停车服务行业标准化体系建设，充分发挥协会自律和标准引导作用，安徽省停车服务行业协会于 2024 年 5 月 6 日立项《智慧停车运维服务规范》、《预约停车服务规范》和《停车服务企业投诉处理规范》3 项团体标准。

二、标准制定目的、意义

近年来，城市机动车保有量的增加速度明显高于公共停车位的新建速度，加上原先商业和老旧小区配套不足，导致一方面出行市民普遍感觉停车难，尤其是医院、政务办公中心，农贸市场等场所一位难求；另一方面全市停车泊位利用率在不同地区有差异显著。

预约停车服务规范明确了服务提供者应达到的服务标准和质量要求，推动企业不断提升服务品质。规范的服务流程、高效的响应机制和优质的客户体验，将增强消费者对预约停车服务的信任和满意度，进一步提升服务行业的整体形象。

预约停车服务规范有助于实现停车资源的优化配置。通过预约系统，可以更加精准地掌握停车需求和供给情况，合理调配停车资源，提高停车位的使用效率。这有助于缓解城市停车难问题，提升城市停车管理水平。

因此，制定《预约停车服务规范》可以针对不同属性停车需求在时间、空间分布上的差异。目前，各地停车场已逐步开展预约停车服务，促进停车位资源最优化使用。本标准一方面是为了盘活城市停车资源，提高既有资源使用效率，缓解城市停车供需矛盾；另一方面也为了推动预约停车的良性发展，规范预约停车模式，提升停车行业水平。

三、编制过程

2024 年 5 月，安徽省停车服务行业协会发布了《安徽省停车服务行业协会关于〈智慧停车运维服务规范〉等 3 项团体标准立项的公告》，确定了本标准立项。

公告发布后，起草单位组织起草小组开展了相关标准内容的技术讨论，确定了标准的框架和内容，编写完成标准初稿。初稿完成后起草单位组织专题会议，邀请行业专家对对稿进行研讨，修改完成标准征求意见稿。

四、标准范围和主要技术内容。

（一）本标准的范围

本文规定了预约停车的基本要求，并规定了预约停车的设施设备要求、服务流程、纠纷处理、服务评价与改进。

本文件适用于预约停车服务工作。

（二）主要技术内容

1、基本要求

明确预约停车开展的基本要求。

2、设施设备要求

明确预约停车服务所需设施设备、信息平台和数据传输的要求。

3、服务流程

明确预约停车服务流程中预约、进场、停放、出场的要求。

4、纠纷处理

明确了预约停车期间纠纷处理要求。

5、服务评价与改进

明确了服务评价与改进的要求。

四、国内外情况简要说明

目前暂无相关国家、行业和地方标准发布。